

PRESSEMITTEILUNG

Wien, 18. Dezember 2016

## Passagierrechte – Geld zurück bei Flugausfall wegen Schnee, Eis oder Sturm

- **Passagiere können wählen: Kosten zurück oder auf anderem Weg ans gewünschte Ziel**
- **Zusatzkosten für notwendige Betreuungsleistungen wie Hotel, Getränke und Snacks muss Fluglinie übernehmen**
- **Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hilft kostenlos im Streitfall**
- **Passagierrechte und Beschwerdeformular unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) abrufbar**

Winterliche Verhältnisse können die Flugpläne durcheinander bringen. Fluggäste haben in diesem Fall klare Rechte: Wird ein Flug wegen Schnee, Eis oder Sturm abgesagt, bekommen Passagiere ihre Ticketkosten erstattet oder können sich auf anderem Weg ans gewünschte Ziel bringen lassen. Im Streitfall unterstützt die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte. "Wenn der Flug in den sonnigen Urlaub wegen Schnee ausfällt, ist das bitter genug. Wir schauen drauf, dass die Österreicherinnen und Österreicher nicht auch noch auf ihren Kosten sitzen bleiben. Unsere Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hilft dabei, das Geld wieder zurückzubekommen", so Verkehrsminister Jörg Leichtfried. „Wir verhelfen Fluggästen zu ihrem Recht – und das kostenlos. Im Streitfall sorgen wir für rasche Lösungen und unterstützen dabei, finanziellen Schaden abzuwenden“, erklärt Maria-Theresia Röhlsler, die Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz apf). Darüber hinaus sind Fluglinien bei Ausfällen wegen außergewöhnlicher Umstände auf die sie keinen Einfluss haben – wie etwa Schlechtwetter – dazu verpflichtet, Hotel und Verpflegung anzubieten, wenn dies aufgrund einer Übernachtung oder längeren Wartezeit notwendig ist. Sollte die Fluglinie diese Betreuungsleistungen nicht von sich aus zur Verfügung stellen, empfiehlt die apf, alle Rechnungen und Belege aufzubewahren, um die Kosten nachweisen zu können und zurückerstattet zu bekommen.

### Kein Anspruch auf Entschädigung bei außergewöhnlichen Umständen

Können Fluglinien aufgrund von außergewöhnlichen Umständen einen Flug nicht durchführen, obwohl alle zumutbaren Maßnahmen getroffen wurden, sind sie jedoch nicht verpflichtet, eine Entschädigung zu bezahlen. „Ein klassisches Beispiel dafür wäre, wenn ein Flug an einem Tag mit winterlichen Wetterverhältnissen annulliert wird“, so Röhlsler. In diesem Fall ist zu prüfen, ob die Annullierung tatsächlich auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist auf die die Airline keinen Einfluss haben hätte können. Diese Umstände müssen von der Airline im Einzelfall nachgewiesen werden, die reine Behauptung genügt nicht. „Ist eine direkte Klärung mit der Airline nicht möglich, kann der Fall bei der apf zur Prüfung eingereicht werden“, so Röhlsler weiter. Die Höhe einer möglichen Ausgleichszahlung hängt immer von der Flugentfernung ab und beträgt zwischen 250 Euro und 600 Euro. Bietet die Fluglinie einen Alternativflug an, der abhängig von der Flugentfernung zwischen zwei und vier Stunden hinter der planmäßigen Ankunftszeit liegt, kann die Ausgleichszahlung um die Hälfte gekürzt werden.

### Passagierrechte auf der Homepage der apf abrufbar

Fluglinien sind verpflichtet, Passagiere über ihre Rechte aktiv zu informieren. Wie die Erfahrung zeigt, passiert das in der Praxis aber nicht immer. Aufgrund der bei der apf eingelangten Beschwerden zeigt sich, dass Fluglinien betroffenen Passagieren Gutscheine anbieten, obwohl sie auf Wunsch Ansprüche in bar bzw. per Überweisung auszahlen müssen. Ferner berufen sich Fluglinien immer wieder auf außergewöhnliche Umstände und verweigern eine Entschädigung.

Auf ihrer Website unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) hat die apf umfassende Informationen über Passagierrechte zusammengetragen, damit sich Passagiere einfach und verständlich über ihre Rechte informieren können. Sollte eine direkte Klärung mit der Fluglinie nicht möglich sein, kann der Fall mittels Online-Beschwerdeformular unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) bei der apf eingebracht werden. Damit soll sichergestellt werden, dass die Passagier- und Fahrgastrechte gewahrt bleiben und Verkehrsunternehmen ihren Verpflichtungen nachkommen.

Beschwerden sind schriftlich bei der apf einzubringen. Für Rückfragen stehen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen auch telefonisch unter +43 1 5050707-740 zur Verfügung.

#### Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) verhilft Passagieren und Fahrgästen kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Im Streitfall mit einem Bahn-, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen sorgt die apf für rasche Lösungen und Entschädigungen.

Die wichtigsten Fälle, in denen die apf vermitteln kann, sind:

- Entschädigungen für Verspätungen,
- Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen
- fehlende Informationen über Fahr- und Fluggastrechte sowie
- die Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderungen, z. B. bei fehlender Hilfeleistung.

Darüber hinaus vermittelt die apf im Bahnverkehr auch etwa bei Strafzahlungen (z. B. für fehlende Tickets), Erstattungen von (z. B. nicht genutzten) Fahrkarten sowie beschädigtem oder verlorenem Gepäck.

#### **Rückfragehinweis:**

Mag. (FH) Martina Galos

*Kommunikationsverantwortliche Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte*

+43 1 505 0707-140

+43 664 88 295 295

[m.galos@apf.gv.at](mailto:m.galos@apf.gv.at)